

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ЦЕНТРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
СУДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ «ЦЕНТР»
(ФГУП «ЦНИИ «ЦЕНТР»)**

«УТВЕРЖДЕН»
Научно-техническим советом ФГУП «ЦНИИ «Центр»
Протокол № 10 от 8 сентября 2016 г.

**УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

Курс: «Всеобщее управление качеством»

Программа посвящена изучению ключевых подходов к управлению качеством, обобщенных в концепции «Total Quality Management» (TQM), которая признана в качестве философии всеобщего управления качеством, успешно стартовавшей в 50-е годы прошлого столетия в Японии и США с практики присуждения наград компаниям, достигшим высшего качества производимой продукции. Главная идея TQM состоит в том, что компания должна работать не только над качеством продукции, но и над качеством организации работы в компании, включая работу персонала. Необходимо постоянное параллельное усовершенствование 3-х составляющих: качества продукции, качества организации процессов, уровня квалификации персонала.

Целевая аудитория: все категории сотрудников, отобранные руководством предприятия для обучения технологии использования системы Всеобщего управления качеством.¹

Формат обучения – 36 академических часов.

Цель курса – изучение систем управления качеством, факторов, влияющих на их функционирование и развитие, показателей оценки и контроля их деятельности.

Задачи курса:

- определить основные понятия, характеризующие потребительские свойства продукции;
- рассмотреть критерии качества изделий и процессов;
- изучить системы управления качеством продукции (услуг);
- изучить системы управления качеством бизнес-процесса;
- изучить виды и особенности контроля качества продукции и услуг;
- проанализировать процессы стандартизации и сертификации управленческой системы компании, продукта и услуги.

¹ К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего акад. час.
Модуль 1	<p style="text-align: center;">Предмет и область управления качеством</p> <ul style="list-style-type: none"> • Конкурентная среда рыночной экономики как стимул развития управления качеством. • Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия. • Современные подходы к определению содержания категории «качество». Понятие термина «управление качеством» и другие определения и термины, связанные с темой дисциплины. 	6
Модуль 2	<p style="text-align: center;">Процесс и содержание управления качеством продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализ состояния «как есть». Организация проекта внедрения СМК. Разработка политики и целей по качеству компании. • Создание документации по СМК. Внедрение СМК в жизнь компании. Подготовка и проведение внутренних аудитов по СМК. Отчет перед высшим руководством по качеству. • Подготовка и прохождение международной сертификации по ISO 9001:2000. • Потери бизнеса от низкого качества. Выгода и методы профилактики потерь. Оптимальный уровень качества продукции и услуг. Распределение затрат на качество. 	6
Модуль 3	<p style="text-align: center;">Инструменты контроля качества на предприятии</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ориентация на клиента. Способы анализа и повышения удовлетворенности клиента. • Пять звезд качества. • Гуру качества бизнеса Эдвард Деминг: 14 принципов Деминга, 7 смертельных болезней менеджмента. Цикл ПДПК. • Филипп Кросби и концепция нулевой дефектности. • Джозеф Джуран и контроль качества. • Уильям Шухарт и контрольные карты. • Премия Болдриджа, Премия Деминга, Премия Европейского союза в области качества. • Инструменты менеджмента качества и их применение в жизненном цикле продукта. Описание и оптимизация бизнес-процессов в компании. Выстраивание и регламентация взаимодействия между подразделениями и сотрудниками компании. • Семь элементарных инструментов менеджмента качества Q7: карточка сбора несоответствий, гистограмма, корреляционная диаграмма, карточка контроля качества, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма. 	6

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего акад. час.
	<ul style="list-style-type: none"> • Аудит: аудит продукции, процедуры, процесса, системы. Бенчмаркинг: равнение на лучших в бизнесе. 	
Модуль 4	<p style="text-align: center;">Специальные подсистемы управления качеством</p> <ul style="list-style-type: none"> • Планирование процесса управления качеством. • Организация, координация и регулирование процесса управления качеством. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством. • Премии по качеству на российских предприятиях. • Организация контроля качества продукции и профилактики брака. • Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. • Статистические методы контроля качества. Флуктуации, переменность и сигмы. 	5
Модуль 5	<p style="text-align: center;">Самооценка и управление качеством. Управление персоналом в менеджменте качества</p> <ul style="list-style-type: none"> • Система «Шесть Сигм». • Общая схема процедуры самооценки: Метод моделирования конкурса. Метод формуляров. Метод матричных диаграмм. Метод рабочей встречи. Метод анкетирования. Метод равного участия. • Практикум самооценки качества работы. 	5
Модуль 6	<p style="text-align: center;">Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Программы обеспечения организационной зрелости и конкурентоспособности компании (TQM)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Внедрение стандартов: ISO 9001:2015, ISO TS 16949. • Программы дальнейшего совершенствования: Программа «Ноль дефектов». Постоянное улучшение (KAIZEN) и кружки качества. • Toyota production system: каидзен, канбан, муда, мура, мури, покайока, 5S (методы наведения порядка в производстве и офисе), хошин и т.д. • Международная стандартизация: Новые версии стандартов ISO семейства 9000. Система стандартов ISO 14000. Стандарты сертификации продукции в России. Учет требований стандартов ISO в практике отечественной сертификации. 	5
	Финальный контроль уровня усвоения материала слушателями	3

Рекомендуемая литература:

1. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Пер. с англ. (2-е издание). – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 419 с.
2. Джордж С., Ваймерскирх А. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях (TQM). – СПб: Виктория плюс, 2002. – 441 с.
3. Исикава К. Японские методы управления качеством/ К. Исикава. – М.: Экономика, 1988. – 141 с.
4. Вумек Д., Джонс Д.Т. Бережливое производство: Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2004. – 473 с.
5. Вэйдер М. Инструменты бережливого производства: Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства / Майкл Вэйдер; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 125 с.
6. Агарков А.П. Управление качеством: Учебное пособие – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2009. – 228 с.
7. Аристов О.В. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 240 с.
8. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 253 с.
9. Горбашко Е.А. Управление качеством: Уч. Пособие. – СПб: Питер 2008. – 384 с.
10. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством: Учеб. Пособие. – М.: КНОРУС, 2007. – 224 с.
11. Магер В.Е. Управление качеством: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 176 с.
12. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации: Учебник. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во «Эксмо», 2005. – 544 с.

Подготовил Левяков Олег Михайлович